



Caso de Éxito

OSDE



Caso de Éxito

OSDE

Empresa

OSDE nació en 1972 con el objetivo de brindar servicios de salud, de una manera activa y solidaria bajo la figura legal de una Asociación Civil sin fines de lucro, dentro del marco de la ley de Obras sociales.

Durante toda su historia su compromiso se ha visto reflejado en el profesionalismo, la calidez y el respeto con el que se dirige a su gente, y a sus socios.

Esta Organización se destaca por su espíritu federal y de visión hacia el interior del país, lo que se ve reflejado a través de su presencia en 37 Filiales ubicadas a lo largo y ancho del mismo.



Contexto

OSDE siempre fue pionera en términos de transformación digital, ya en 1999 tenían un sistema de videoconferencia que conectaba a todas las filiales del país y ofrecía sus sedes para que distintas entidades pudieran comunicarse de manera sincrónica en distintos puntos del mismo.

La formación ha sido siempre uno de los pilares que ha distinguido a esta organización, por lo cual desde el año 2002 se empieza a pensar en herramientas desarrolladas específicamente para el ámbito educativo.

Una herramienta de aulas virtuales, un administrador de cursos, un sistema de evaluaciones y un sistema de gestión de cursos e learning conformaban el ecosistema de formación que, aunque con muchos esfuerzos de integración, permitían ir creando una cultura de aprendizaje. Esto resultó un primer paso para la transformación digital, pero OSDE quería seguir avanzando y evolucionando.

Desafíos

Integración de procesos

Uno de los desafíos en la búsqueda de una nueva solución tecnológica era integrar todos los procesos internos en una sola plataforma de manera de aprovechar la gran cantidad de información que una única plataforma podría generar. Conformar una gran plataforma unificando todas las diferentes herramientas fue clave para su Transformación Digital.

Alcance y accesibilidad

OSDE cuenta con 36 filiales y más de 300 Centros de Atención Personalizada situados en diversas localidades. En los primeros tiempos, los colaboradores de los centros de atención debían acercarse a sus filiales Cabecera para

acceder a los espacios sincrónicos. A medida que evolucionaron las plataformas digitales, OSDE se puso como desafío lograr el alcance y el acceso desde cualquier lugar del país, rompiendo la barrera de las fronteras geográficas.

Solución

Por referencias cercanas, llegaron a Wormhole y rápidamente se pudo implementar **Wormhole Campus**, que sumado a la experiencia de gestión de la capacitación, pudo empezar a aportar soluciones de una manera visible e inmediata.

Tal es así, que al inicio de la pandemia, OSDE se encontraba en el medio de la implementación de un proyecto que involucraba a más de 3.500 colaboradores. El Campus se transformó en nuestro **“canal de contacto permanente con los usuarios”**. Un punto que permitió esta acelerada salida a producción fue la temprana generación de contenidos con un gran involucramiento de todas las áreas y filiales en el armado, curaduría y gestión de los mismos (lecciones, webinars, tutoriales y videos).

“El Campus nos permitió presentar todos los contenidos encuadrados en categorías y secuencias lógicas, donde lo sincrónico y asincrónico confluyen y el alumno conoce con facilidad cómo acceder a la capacitación.”

Gabriela Rubel, subgerente de Desarrollo Humano de OSDE.

En este mismo proyecto OSDE mutó a una capacitación virtual integral y la implementación pudo salir a la luz en tiempo y forma. Contamos con 200 facilitadores a nivel nacional que pudieron dictar los cursos de manera completa a través de la plataforma.

Vínculo estratégico

OSDE, con necesidades concretas, y Wormhole, con predisposición a evolucionar el desarrollo del potencial humano, fueron generando un vínculo donde la **flexibilidad y la resiliencia** en cada etapa del proceso permitió generar el ambiente ideal para mejorar funcionalidades y **seguir impulsando la Transformación Digital**.

Tras 4 años siendo socios estratégicos, llegaron muchas mejoras significativas tanto para administradores como para los alumnos. Las fortalezas de cada parte permitieron sacar lo mejor de cada área involucrada.

“El contacto que existe con Wormhole aporta mucho. Sentimos que crecemos a la par. Nosotros proponemos cambios y sentimos que nos escuchan y actúan en consecuencia. Hay cercanía y respuestas rápidas.”

Lorena Neiling, administradora de la Plataforma

Resultados

Gran parte del aprendizaje de su Dirección Comercial se da a través de Comunidades de Práctica. La funcionalidad de cursos con ediciones les permitió que los colaboradores pudieran anotarse en las ediciones de las fechas que quisieran.

“Era liberador: el usuario generaba su propio esquema de capacitación. Nos aportó mucho, nos facilitó la inscripción de los usuarios e impulsó la Cultura del Aprendizaje.”

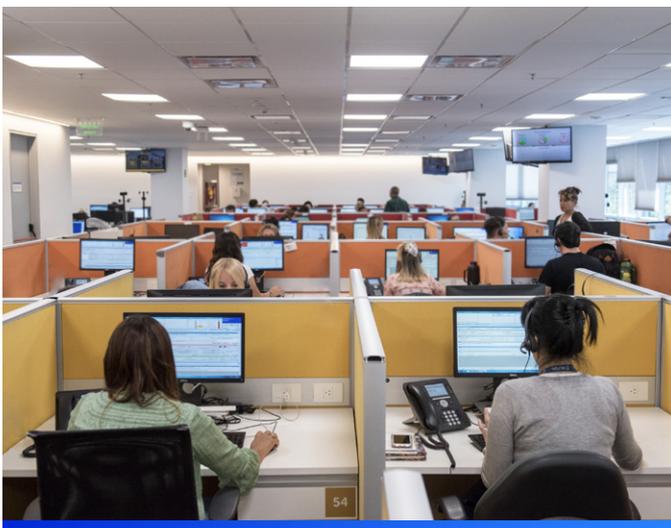
Silvina Pardini, equipo de Desarrollo Humano de OSDE



En 2018, se impulsó el uso del Campus con su implementación, pero con el paso del tiempo se puede observar cómo la plataforma se fue llenando de contenidos, permitiendo que los colaboradores se acercaran al mismo. Antes de entrar en la pandemia por el Covid-19, OSDE ya se habían creado 140 cursos, con 3.000 usuarios activos.



Estos números se elevaron por la cuarentena y el uso exclusivo de la virtualidad. En 2019, se registraron cerca de 13.000 horas en el Campus. Al finalizar el **2020, este número aumentó a 129.000 horas anuales**. Esto fue acompañado de la creación de **380 cursos, solamente en el año 2020**. Ya en 2021, en el Campus de OSDE se vislumbraron más de **50 mil ingresos** de usuarios.



Conclusión

Se pudo conformar un vínculo estratégico con una misma **visión innovadora**. Una relación comercial cercana, flexible y con un soporte técnico humano que posibilitó **grandes resultados**.

OSDE pudo potenciar el concepto de **red organizativa**. “Armamos un modelo de Campus y una red de personas que lo potencie. Muchas filiales aportan contenidos y tutores y así el conocimiento evoluciona.”

Se pudo focalizar la capacitación con el **colaborador en el centro**. Es decir, además del buen registro para los administradores y gestores, siempre se pensó en la experiencia final de usuario, “Los últimos cambios en la Home del participante permitieron que avancemos mucho en el uso que el participante le da al catálogo de cursos.”

De esta forma, cumplimos otro de los objetivos en donde la experiencia del usuario es importante para las dos partes” Con el Campus, OSDE pudo implementar y capitalizar su historia de colaboración, creación de contenidos y participación.

OSDE apunta al **autodesarrollo**, y a un usuario que sea un participante activo que, en este vertiginoso mundo, quiere saber su progreso, y los nuevos desafíos que tiene por delante.

“Nuestros resultados derriban el mito de que la gente no se compromete con la virtualidad. Si las personas saben y entienden el sentido de los contenidos o de los encuentros que se generan, lo hacen con gusto -y en todos los casos enriquecen la experiencia con sus aportes, comentarios y sugerencias.”

Gabriela Rubel, subgerente de Desarrollo Humano de OSDE.

■ El equipo de Wormhole.